

Bogotá D.C., enero 18 de 2024

Señores:
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES - CRC
Bogotá

Referencia: CERTIFICACIÓN AUDITOR EXTERNO SOBRE EL INDICADOR DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO (NSU) DE ACUERDO CON LINEAMIENTOS DEFINIDOS POR LAS RESOLUCIONES 5111 Y 5197 DE 2017 - RESULTADOS CUARTO TRIMESTRE 2023 - MOVIL ÉXITO.

Por medio del presente documento nos permitimos certificar los resultados de la medición del indicador de satisfacción al usuario implementado en Almacenes Éxito SA, identificada con NIT N° 890900608-9.

La verificación de la medición y la integridad de los datos, se realizó sobre una muestra estadísticamente representativa sobre los usuarios que efectivamente tuvieron una comunicación o contacto en los diferentes canales de atención. La medición se realizó dentro de las 24 horas siguientes a la hora en que el usuario recibió la atención.

El análisis de la información recibida arrojó los siguientes resultados para los siguientes canales de acuerdo con el cuarto trimestre del 2023, así:

Telefónico: Se certifica que las 15.241 Encuestas realizadas permiten el cumplimiento del requerimiento del 95% de Nivel de Confianza y el 0,71% de Margen de Error. En lo que respecta al Indicador NSU, corresponde a 4,57 en una escala de 1 a 5 (Obtenido mediante un cálculo de suma producto (matricial), respecto a las calificaciones de cada encuesta). Así mismo encontramos el Indicador Top2, correspondiente a 89,5% (obtenido mediante el % de participación de las cantidades en las calificaciones 4 y 5) Los siguientes son los resultados Consolidado Q y por mes:

CUARTO TRIMESTRE (4Q)				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	1128	7,4%	4,57	89,5%
Insatisfecho	164	1,1%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	315	2,1%		
Satisfecho	981	6,4%		
Muy Satisfecho	12653	83,0%		
Totales	15.241	100,0%		

OCTUBRE				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	451	9,5%	4,48	87,1%
Insatisfecho	60	1,3%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	100	2,1%		
Satisfecho	288	6,1%		
Muy Satisfecho	3828	81,0%		
Totales	4.727	100,0%		

NOVIEMBRE				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	386	7,2%	4,57	89,7%
Insatisfecho	51	1,0%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	111	2,1%		
Satisfecho	393	7,4%		
Muy Satisfecho	4404	82,4%		
Totales	5.345	100,0%		

DICIEMBRE				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	291	5,6%	4,65	91,3%
Insatisfecho	53	1,0%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	104	2,0%		
Satisfecho	300	5,8%		
Muy Satisfecho	4421	85,5%		
Totales	5.169	100,0%		

Chat: Se certifica que las 598 Encuestas realizadas permiten el cumplimiento del requerimiento del 95% de Nivel de Confianza y el 3,75% de Margen de Error. En lo que respecta al Indicador NSU, corresponde a 3,97 en una escala de 1 a 5 (Obtenido mediante un cálculo de suma producto (matricial), respecto a las calificaciones de cada encuesta). Así mismo encontramos el Indicador Top2, correspondiente a 73,2% (obtenido mediante el % de participación de las cantidades en las calificaciones 4 y 5) Los siguientes son los resultados Consolidado Q y por mes:

CUARTO TRIMESTRE (4Q)				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	102	17,1%	3,97	73,2%
Insatisfecho	27	4,5%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	31	5,2%		
Satisfecho	65	10,9%		
Muy Satisfecho	373	62,4%		
Totales	598	100,0%		

OCTUBRE				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	37	16,0%	4,10	76,6%
Insatisfecho	6	2,6%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	11	4,8%		
Satisfecho	21	9,1%		
Muy Satisfecho	156	67,5%		
Totales	231	100,0%		

NOVIEMBRE				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	47	19,7%	3,79	69,0%
Insatisfecho	14	5,9%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	13	5,4%		
Satisfecho	32	13,4%		
Muy Satisfecho	133	55,6%		
Totales	239	100,0%		

DICIEMBRE				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	18	14,1%	4,07	75,0%
Insatisfecho	7	5,5%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	7	5,5%		
Satisfecho	12	9,4%		
Muy Satisfecho	84	65,6%		
Totales	128	100,0%		

Redes Sociales: Se certifica que las 1 Encuestas realizadas permiten el cumplimiento del requerimiento del 95% de Nivel de Confianza y el 98,0% de Margen de Error. En lo que respecta al Indicador NSU, corresponde a 5,0 en una escala de 1 a 5 (Obtenido mediante un cálculo de suma producto (matricial), respecto a las calificaciones de cada encuesta). Así mismo encontramos el Indicador Top2, correspondiente a 100,0% (obtenido mediante el % de participación de las cantidades en las calificaciones 4 y 5) Los siguientes son los resultados Consolidado Q y por mes:

CUARTO TRIMESTRE (4Q)				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	0	0,0%	5,00	100,0%
Insatisfecho	0	0,0%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	0	0,0%		
Satisfecho	0	0,0%		
Muy Satisfecho	1	100,0%		
Totales	1	100,0%		

OCTUBRE				
Escala Cualitativa	(n) cantidad de Respuestas	% part	Indicador NSU	Indicador Top2
Muy Insatisfecho	0	0,0%	5,00	100,0%
Insatisfecho	0	0,0%		
Ni satisfecho ni Insatisfecho	0	0,0%		
Satisfecho	0	0,0%		
Muy Satisfecho	1	100,0%		
Totales	1	100,0%		

Para los meses de noviembre y diciembre del trimestre en mención no se cuentan con encuestas de satisfacción para redes sociales.



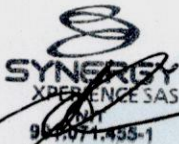
SYNERGY XPERIENCE SAS

Para la respectiva expedición de la certificación en mención se realizaron los siguientes procedimientos:

- ✓ Validación de cada una de las bases de datos recibidas.
- ✓ Realización de cálculos de acuerdo con las políticas de los indicadores.
- ✓ Verificación y calidad de los datos entregados.

Se expide la presente en la ciudad de Bogotá D.C. previa solicitud de Almacenes Éxito SA en el mes de enero de 2024.

Cordialmente,



JUAN CARLOS MEJIA VILLA
Gerente General
Representante Legal
Synergy Xperience SAS Nit 901.071.455-1